

ARTYKUŁY ORYGINALNE (ORIGINAL PAPERS)

Prawa pacjenta a model współczesnego pielęgniarstwa

(Patient's rights and the contemporary nursing model)

A Karpińska^{1,A,B,D}, Z Kopański^{1,2,F}, J Strychar^{1,C}, Ł Małek^{1,E}

1. Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu
2. Wydziału Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński

Abstract— Introduction. Patient's rights have been developing along with the progress in all the aspects of human life. They serve as human right's narrowed down. Currently, adhering to patient's rights is not only a legal obligation; it is a moral obligation. Because the topic is very much around, the author decided to study the issue.

The aim of the study was to assess patient's level of knowledge on their rights and obtain patient's opinion on the compliance to patient's rights of medical staff.

Materials and methods. The study involved 104 patients (27 men and 77 women), aged between 18 to 70, who were treated at the Neurology Department of the Nicolaus Copernicus Regional Specialist Hospital in Łódź. The study was conducted between October 1 and November 30, 2015. In order to study the incidental group, a direct survey method was applied.

Results and conclusions. 90.4% of respondents claimed to know patient's rights. The occurrence of this opinion was statistically significant ($p < 0.05$). 73.1% of the studied patients stated that the source of their knowledge of patient's rights was the medical staff. Another positive finding is the patients' familiarity with the patient's bill of rights as the source of the relevant rights – this source was named by 62.5% of the respondents in the questionnaire. The respondents also showed a relatively high level of detailed knowledge, as they were able to choose the ten real patient's rights with the correctness rate oscillating from 93.3 to 82.7%. A surprising finding of the survey is the respondents' opinion on the ambiguity of the information on their condition and treatment offered by physicians. This problem was reported in 85.6% of the cases. The respondents who faced unclear information on their condition were, however, willing to ask for clarification with statistically significant frequency ($p < 0.05$). What was also striking was the large group of the patients (48.1% of all), who either was not aware of whether patient's rights were observed or not, or denied that patient's rights were observed in healthcare facilities. Generally, the respondents rated highly their relationships with the nursing staff in the facilities they were treated in. 67.3% of patients claimed their privacy was respected during nursing activities. 88.5% emphasised the politeness and kindness of personnel. 71.2% experienced the availability and responsiveness of nursing staff that met their expectations. The statistical analysis conducted indicates that contemporary patients are people who are convinced they know patient's rights and who obtain information on patient's rights from medical staff. They also can name their most important rights as patients. They are aware that doctors can reveal information on their condition to them and also to other people, but only if the patient agrees to that. They know their right to a second expert opinion on their condition and diagnostics. They usually ask for clarification when facing unclear information on their condition. They know they must be asked for a consent to specific medical interventions, treatment methods, and operations performed. They claim their privacy is respected and they are usually treated with politeness and kindness by nursing staff. They claim their relationships with the nursing staff are positive.

Key words — patient's rights, questionnaire study, patients' opinions.

Streszczenie— Wprowadzenie. Prawa pacjenta rozwijały się wraz postępowaniem we wszystkich dziedzinach życia, stanowią konkretyzację praw człowieka. W obecnych czasach przestrzeganie praw pacjenta to nie tylko obowiązek prawny ale również zobowiązanie moralne. Duża aktualność tematyki skłoniła mnie do badań własnych.

Cel badań. Określenie poziomu wiedzy pacjentów na temat przysługujących im praw oraz poznanie opinii pacjentów na temat przestrzegania praw pacjenta przez personel medyczny.

Materiał i metody. Badaniem objęto 104 pacjentów (27 mężczyzn i 77 kobiet) w wieku od 18 r.ż. – do 70 r.ż., leczonych w Oddziale Neurologicznym Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. M. Kopernika w Łodzi. Badania przeprowadzono w okresie od 1 października 2015 roku do 30 listopada 2015 roku. Do badania zbiorowości incydentalnej wykorzystano ankietę bezpośrednią.

Wyniki i wnioski. 90,4% respondentów uważało, że zna prawa pacjenta, opinię tę wygłaszało znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często. 73,1% badanych przyznało, iż wiedzę na temat prawa pacjenta uzyskali od personelu medycznego. Budujący jest również fakt znajomości karty praw pacjenta przez respondentów (na do źródło informacji o prawach pacjenta wskazało 62,5% badanych). Badani wykazali się również stosunkowo dużą wiedzą szczegółową, bowiem z przedstawionych im do wyboru 10 faktycznie obowiązujących praw pacjenta, trafność wyboru wahała się od 93,3 do 82,7%. Dużym zaskoczeniem wynikającym z badań jest opinia respondentów o niezrozumiałości dla nich informacji dotyczących stanu zdrowia i leczenia podawana przez prowadzących lekarzy. Z taką sytuacją spotkało się aż 85,6% badanych. Respondenci przy braku jasnych, czytelnych dla nich informacji o ich zdrowiu i sposobach diagnostyki znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często prosili jednak o dalszy komentarz wyjaśniający. Zaskoczenie budzi także duża grupa badanych (48,1% ogółu grupy), która albo nie wie czy przestrzegane są prawa pacjenta, albo w ogóle zaprzecza przestrzeganiu praw pacjenta w placówkach ochrony zdrowia. Badani na ogół wysoko oceniają swe relacje z personelem

pielęgniarskim placówkach ochrony zdrowia, w których przebywali, np. 67,3% ankietowanych podkreśla przestrzeganie intymności podczas wykonywania zabiegów i czynności pielęgnacyjnych, 88,5% wskazuje na uprzejmość i życzliwość personelu, 71,2% dostrzega dostępność personelu pielęgniarskiego oraz szybkość reakcji pielęgniarek zgodną z oczekiwaniami pacjenta. Z przeprowadzonej analizy statystycznej wynika, że współczesny pacjent to osoba, która jest przekonana, że zna prawa pacjenta, która czerpie informacje o przysługujących mu prawach pacjenta od personelu medycznego, która potrafi wymienić najważniejsze prawa przysługujące mu jako pacjentowi, która jest informowana o przysługujących mu prawach jako pacjentowi, która jest przekonana, że lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta pacjentowi oraz innym osobom ale tylko za zgodą pacjenta, która jest przekonana o prawie pacjenta do zasięgnięcia opinii innych lekarzy na temat swojego zdrowia i sposobu diagnostyki, która spotyka się z niezrozumiałym dla niego sposobem podania informacji o stanie zdrowia przez leczonego lekarza, która zazwyczaj prosi o dalszy komentarz wyjaśniający, która jest pytana o zgodę na określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi, w stosunku do której, podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność, która z reguły spotyka się z uprzejmością i życzliwością personelu pielęgniarskiego, której relacje z personelem pielęgniarskim są zgodne z oczekiwaniem pacjenta.

Słowa kluczowe — prawa pacjenta, badania ankietowe, opinie pacjentów.

Wkład poszczególnych autorów w powstanie pracy— A-Koncepcja i projekt badania, B-Gromadzenie i/lub zestawianie danych, C-Analiza i interpretacja danych, D-Napisanie artykułu, E-Krytyczne zrecenzowanie artykułu, F-Ostateczne zatwierdzenie artykułu

Adres do korespondencji — Prof. dr Zbigniew Kopański, Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu, Żyrardów, ul. G. Narutowicza 35, PL-96-300 Żyrardów, e-mail: zkopanski@o2.pl

Zaakceptowano do druku: 30.06.2016.

WSTĘP

Opieka pielęgniarska skupia się nad rozpoznaniem stanu biologicznego, psychicznego, społecznego, kulturowego i podejmowaniem celowych, zaplanowanych działań, które przyczynią się do utrzymania lub zmiany dotychczasowego stanu zdrowia oraz oceniania uzyskanych wyników. Wysoki poziom opieki pielęgniarskiej zapewnią standardy będące zbiorem zasad i wytycznych dotyczących postępowania w określonych sytuacjach, które wymagają działań opiekuńczo – pielęgnacyjnych.[1-3] Realizowane zadania to między innymi wynik oczekiwań społecznych, pacjenci chcą brać udział w procesach decyzyjnych, domagają się jasnych i wyczerpujących informacji o swoim stanie zdrowia, propozycji terapii. Oczekują od pielęgniarki odpowiedniej postawy moralnej, ale i dużego zaangażowania. Zapewniając opiekę medyczną/pielęgniarską należy kierować się zasadami etycznego postępowania. Na odczuwanie satysfakcji przez pacjenta z opieki medycznej, w tym pielęgniarskiej składa się wiele elementów. Są to m.in. wcześniejsze doświadczenia pacjenta wynikające z kontaktu z personelem medycznym oraz osobiste oczekiwania chorego wymagającego rzetelnego wykonywania świadczeń medycznych, pomocy w cierpieniu, serdecznego traktowania oraz poszanowania godności osobistej i poszanowania praw pacjenta. Żądanie poszanowania praw pacjenta ze strony samych chorych musi jednak

wynikać z ich znajomości.[2,4-6] Powstaje pytanie czy współczesny pacjent jest dostatecznie uświadomiony w prawach mu przysługujących? W poszukiwaniu odpowiedzi podjęto badania własne, których celem było określenie poziomu wiedzy pacjentów na temat przysługujących im praw oraz poznanie opinii pacjentów na temat przestrzegania praw pacjenta przez personel medyczny.

MATERIAŁ I METODY

Materiał

Badaniami objęto 104 pacjentów (27 mężczyzn i 77 kobiet) w wieku od 18 r.ż. – do 70 r.ż., leczonych w Oddziale Neurologicznym Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. M. Kopernika w Łodzi. Badania przeprowadzono w okresie od 1 października 2015 roku do 30 listopada 2015 rok.

Metodyka

Udział w badaniu był losowy, dobrowolny i anonimowy. Do badania zbiorowości incydentalnej wykorzystano ankietę bezpośrednią. Ankieta składała się z metryczki oraz 15 pytań zamkniętych dotyczących różnych aspektów prawa pacjenta, informowania o przysługujących mu prawach .

Analiza statystyczna

Do wykonania analizy statystycznej użyto programu Statistica 12.0, StatSoft Polska. Analiza statystyczna została przeprowadzana z zastosowaniem chi-kwadrat (χ^2)a. Za istotne statystycznie uznawano wyniki, gdy wyliczone prawdopodobieństwo testowe p (współczynnik istotności komputerowej) spełniało nierówność $p < 0,05$.

WYNIKI

Rozkład odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety

Pytanie: Czy Pana/i zdaniem zna Pan/i prawa pacjenta?

90,4% badanych uważało, że zna prawa pacjenta, pozostali badani przyznali się do niewiedzy a tym zakresie. Opinia o znajomości prawa wśród badanych padała znamienne statystycznie często ($p < 0,05$).

Tabela 1. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy Pana/i zdaniem zna Pan/i prawa pacjenta?”

Pytanie: „Czy Pana/i zdaniem zna Pan/i prawa pacjenta?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	94 *	90,4
nie	10 **	9,6
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: Skąd Pan/i czerpie wiedzę na temat praw pacjenta?

W pytaniu dotyczącym podania źródła informacji uzyskanych na temat praw pacjenta 73,1% badanych przyznało, że wiedzę na badany temat uzyskali od personelu medycznego, 62,5% za źródło wiedzy o prawach pacjenta wskazało kartę praw pacjenta. 47,1% ankietowanych uzyskało informację w mediach a 18,3% wskazało inne źródła. Personel medyczny wśród badanych był

znamienne statystycznie często źródłem informacji o prawach pacjenta ($p < 0,05$).

Tabela 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Skąd Pan/i czerpie wiedzę na temat praw pacjenta?”

Pytanie: „Skąd Pan/i czerpie wiedzę na temat praw pacjenta?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
karta praw pacjenta	65	62,5
personel medyczny	76 *	73,1
media	49 **	47,1
inne źródła	19 **	18,3
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

*ankietowani mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Pytanie: Proszę zaznaczyć prawa, które przysługują Panu/i jako pacjentowi?

W pytaniu poproszono respondentów o zaznaczenie przysługujących im praw. Respondenci mieli do wyboru 10 praw pacjenta. 93,3% badanych wskazało prawo do informacji, na kolejnych miejscach respondenci wskazali: prawo do wyrażania zgody lub odmowy 88,5%, prawo do intymności i poszanowania godności 88,5%, prawo do zachowania tajemnicy lekarskiej 87,5%, prawo do skargi 87,5%, prawo do umierania w spokoju i godności 87,5%, prawo do dostępu dokumentacji medycznej 86,5%, prawo do opieki duszpasterskiej 82,7%, prawo do wyboru lekarza 68,3%, prawo do odmowy uczestnictwa w eksperymencie medycznym 66,3%. Wśród udzielanych przez respondentów informacji o przysługujących im prawach, żadna nie padała istotnie statystycznie często.

Tabela 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Proszę zaznaczyć prawa, które przysługują Panu/i jako pacjentowi”

Pytanie: „Proszę zaznaczyć prawa, które przysługują Panu/i jako pacjentowi?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
prawo do wyrażania zgody lub odmowy	92	88,5
prawo do informacji	97	93,3
prawo do intymności i poszanowania godności	92	88,5
prawo do odmowy uczestnictwa w eksperymencie medycznym	69	66,3
prawo do zachowania tajemnicy lekarskiej	91	87,5
prawo do opieki duszpasterskiej	86	82,7
prawo do skargi	91	87,5
prawo do wyboru lekarza	71	68,3
prawo do dostępu do dokumentacji medycznej	90	86,5
prawo do umierania w spokoju i godności	91	87,5

*ankietowani mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Pytanie: Proszę zaznaczyć prawa, które przysługują Panu/i jako pacjentowi?

Analizie poddano ilość praw wskazanych w odpowiedziach przez ankietowanych. Uzyskano następujący rozkład odpowiedzi - 46% badanych wskazało wszystkie wymienione w pytaniu prawa jako przynależne, 12% wskazało dziewięć praw, 15% ankietowanych wskazało osiem praw, 11% ankietowanych wskazało siedem praw, 7% ankietowanych wskazało sześć praw, 2% ankietowanych wskazało pięć praw, 3% ankietowanych wskazało cztery prawa, kolejne 3% ankietowanych wskazało trzy prawa, 2% ankietowanych wskazało dwa przynależne prawa. Respondenci znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często wykazali znajomość wszystkich, uwzględnianych w ankiecie, im przysługujących praw jako pacjentom.

Tabela 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Proszę zaznaczyć prawa, które przysługują Panu/i jako pacjentowi” – ilość wskazanych praw przez ankietowanych w poszczególnych pytaniach

Pytanie: „Proszę zaznaczyć prawa, które przysługują Panu/i jako pacjentowi?” (ilość wskazanych praw przez ankietowanych)	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
wszystkie wymienione w pytaniu prawa – 10	48 *	46
wskazano dziewięć praw	12 **	12
wskazano osiem praw	16 **	15
wskazano siedem praw	11 **	11
wskazano sześć praw	7 **	7
wskazano pięć praw	2 **	2
wskazano cztery prawa	3 **	3
wskazano trzy prawa	3 **	3
wskazano dwa prawa	2 **	2
wskazano jedno prawo	0	0
nie wskazano żadnego prawa	0	0
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: Czy personel medyczny informował Pana/nią podczas hospitalizacji o prawach pacjenta?

Z prezentowanych badań wynika, że podczas hospitalizacji 72,1% ankietowanych była informowana przez personel medyczny o przysługujących im prawach, natomiast 27,9% ankietowanych stwierdziło, że nie udzielono im informacji na ten temat. Z analizy statystycznej wynika, że pacjenci o swoich prawach byli informowani przez personel medyczny znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często.

Tabela 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy personel medyczny informował Pana/nią podczas hospitalizacji o prawach pacjenta?”

Pytanie: „Czy personel medyczny informował Pana/nią podczas hospitalizacji o prawach pacjenta?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	75 *	72,1
nie	29 **	27,9
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: *Pana/i zdaniem, komu lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta?*

Zdaniem 74% badanych lekarz może udzielić informacji pacjentowi oraz innym osobom, ale tylko za zgodą pacjenta. Pozostali badani 26% stwierdzili, że takich informacji można udzielić wyłącznie pacjentowi. Nikt nie wskazał odpowiedzi: innym osobom bez zgody pacjenta. Respondenci znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często wyrażali przekonanie, że *lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta pacjentowi oraz innym osobom ale tylko za zgodą pacjenta*.

Tabela 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Pana/i zdaniem, komu lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta?”

Pytanie: „Pana/i zdaniem, komu lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
wyłącznie pacjentowi	27	26,0
pacjentowi oraz innym osobom ale tylko za zgodą pacjenta	77	74,0
innym osobom bez zgody pacjenta	0	0
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: *Pana/i zdaniem, czy pacjent ma prawo, w razie wątpliwości diagnostycznych zasięgnąć opinii innego lekarza?*

Respondentów pytano czy w razie wątpliwości diagnostycznych pacjent ma prawo do zasięgnięcia opinii innego lekarza, odpowiedzi twierdzącej udzieliło 76,9%, zaprzeczyło 1,9% natomiast 21,2% ankietowanych przyznało się do niewiedzy. Badani przekonanie o prawie pacjenta do zasięgania opinii innych lekarzy na temat swojego zdrowia i sposobu diagnostyki wyrażali znamienne statystycznie często ($p < 0,001$).

Tabela 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Pana/i zdaniem, czy pacjent ma prawo, w razie wątpliwości diagnostycznych zasięgnąć opinii innego lekarza?”

Pytanie: „Pana/i zdaniem, czy pacjent ma prawo, w razie wątpliwości diagnostycznych zasięgnąć opinii innego lekarza?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	80 *	76,9
nie	2 **	1,9
nie wiem	22	21,2
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,001$		

Pytanie: *Czy zdarzyło się Panu/i, że lekarz podał informacje dotyczące Pana/i stanu zdrowia, sposobu leczenia w sposób dla Pana/i niezrozumiały?*

Na pytanie czy ankietowani uzyskali od lekarza niezrozumiałe dla nich informacje dotyczące stanu zdrowia i leczenia, odpowiedź tak deklarowało 85,6% , odpowiedź nie 14,4%. Respondenci znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często spotykali się z niezrozumiałych dla nich sposobem podania informacji o ich stanie zdrowia przez leczonego lekarza.

Tabela 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy zdarzyło się Panu/i, że lekarz podał informacje dotyczące Pana/i stanu zdrowia, sposobu leczenia w sposób dla Pana/i niezrozumiały?”

Pytanie: „Czy zdarzyło się Panu/i, że lekarz podał informacje dotyczące Pana/i stanu zdrowia, sposobu leczenia w sposób dla Pana/i niezrozumiały?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	89	85,6
nie	15	14,4
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: Co Pan/i wtedy zrobił/a?

O dalsze wyjaśnienia dotyczące stanu zdrowia i procesu leczenia poprosiło 64% badanych a pozostali badani pomimo uzyskania niezrozumiałych informacji zaprzestali dalszych pytań. Respondenci przy braku jasnych, czytelnych dla nich informacji o ich zdrowiu i sposobach diagnostyki znamienne statystycznie ($P < 0,05$) często prosili o dalszy komentarz wyjaśniający.

Tabela 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Co Pan/i wtedy zrobił/a?”

Pytanie: „Co Pan/i wtedy zrobił/a?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
poprosiłem/łam o dalsze wyjaśnienia	57 *	64
zaprzestałem/łam dalszych pytań	32 **	36
Razem	89	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: Czy według Pana/i w szpitalu są przestrzegane prawa pacjenta?

Na pytanie czy w szpitalu są przestrzegane prawa pacjenta odpowiedzi twierdzącej udzieliło 51,9% badanych, 37,5% nie miało zdania na ten temat, natomiast pozostali badani 10,6% stwierdzili, że w szpitalu nie są przestrzegane prawa pacjenta.

Tabela 10. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy według Pana/i w szpitalu są przestrzegane prawa pacjenta?”

Pytanie: „Czy według Pana/i w szpitalu są przestrzegane prawa pacjenta?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	54	51,9
nie	11	10,6
nie wiem	39	37,5
Razem	104	100

Pytanie: Czy pytano Pana/nią o zgodę na określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi?

Respondentom zadano pytanie czy personel medyczny pytał ich o zgodę na określoną interwencję medyczną, proponowany sposób leczenia lub stosowane zabiegi - 91,3% badanych udzieliło odpowiedzi twierdzącej, pozostali respondenci stwierdzili, że nie byli pytani o zgodę na określoną interwencję medyczną. Wśród badanych istotnie często ($p < 0,001$) panuje opinia, że indagowano ich o zgodę na określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi.

Tabela 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy pytano Pana/nią o zgodę na określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi?”

Pytanie: „Czy pytano Pana/nią o zgodę na określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	95 *	91,3
nie	9 **	8,7
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,001$		

Pytanie: Czy według Pana/i podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność?

Twierdząco odpowiedziało 67,3% ankietowanych, pozostali ankietowani zaprzeczyli przestrzegania intymności podczas wykonywania zabiegów i czynności pielęgnacyjnych. Badani znamienne

statystycznie ($p < 0,05$) często podkreślali, że *podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność.*

Tabela 12. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy według Pana/i podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność?”

Pytanie: „Czy według Pana/i podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	70 *	67,3
nie	34 **	32,7
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

Pytanie: Czy podczas pobytu w szpitalu spotkał się Pan/i z uprzejmością i życzliwością personelu pielęgnarskiego na poziomie przez Pana/nią oczekiwanym?

88,5% ankietowanych przyznało, że podczas pobytu w szpitalu personel był uprzejmy i życzliwy, 11,5% ankietowanych udzieliło odpowiedzi negatywnej. Badani z uprzejmością i życzliwością personelu pielęgnarskiego spotykali się istotnie statystycznie często ($p < 0,001$)

Tabela 13. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy podczas pobytu w szpitalu spotykał się Pan/i z uprzejmością, życzliwością personelu pielęgnarskiego na poziomie przez Pana/nią oczekiwanym?”

Pytanie: „Czy podczas pobytu w szpitalu spotkał się Pan/i z uprzejmością i życzliwością personelu pielęgnarskiego na poziomie przez Pana/nią oczekiwanym?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	92 *	88,5
nie	12 **	11,5
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,001$		

Pytanie: Czy podczas pobytu w szpitalu, dostępność personelu pielęgnarskiego dla pacjenta

oraz szybkość reakcji pielęgnarek na wezwanie chorego były dla Pan/i zadowalające?

Podczas pobytu w szpitalu 71,2% badanych oceniło, że dostępność personelu pielęgnarskiego oraz szybkość reakcji pielęgnarek była zgodna z ich oczekiwaniami, 28,8% respondentów było odmiennego zdania. Badani znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często podkreślali, że *feedback* pomiędzy personelem medycznym a pacjentem był zgodny z ich oczekiwaniami.

Tabela 14. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy podczas pobytu w szpitalu, dostępność personelu pielęgnarskiego dla pacjenta oraz szybkość reakcji pielęgnarek na wezwanie chorego były dla Pan/i zadowalające?”

Pytanie: „Czy podczas pobytu w szpitalu, dostępność personelu pielęgnarskiego dla pacjenta oraz szybkość reakcji pielęgnarek na wezwanie chorego były dla Pan/i zadowalające?”	Rozkład odpowiedzi	
	Liczba	Procent
tak	74 *	71,2
nie	30 **	28,8
Razem	104	100
objaśnienie: „*” do „**”: $p < 0,05$		

ZNAJOMOŚĆ PRAW PACJENTA W ŚWIELE BADAŃ WŁASNYCH - OBRAZ WSPÓŁCZESNEGO PACJENTA

Analiza rozkładu odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety pozwoliła stworzyć wizerunek współczesnego pacjenta i znajomości jego praw przysługujących mu jako choremu. W typowaniu statystycznym uwzględniono jedynie związki istotne statystycznie. Charakterystykę tych czynników przedstawia tabela 15.

Tabela 15. Znajomość praw pacjenta w świetle badań własnych – obraz współczesnego pacjenta

przekonana, że zna prawa pacjenta

która czerpie informacje o przysługujących mu prawach pacjenta od personelu medycznego

która potrafi wymienić najważniejsze prawa przysługujące mu jako pacjentowi

która jest informowana o przysługujących mu prawach jako pacjentowi

która jest przekonana, że *lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta pacjentowi oraz innym osobom ale tylko za zgodą pacjenta*

która jest przekonana o *prawie pacjenta do zasięgania opinii innych lekarzy na temat swojego zdrowia i sposobu diagnostyki*

która spotyka się z *niezrozumiałym dla niego sposobem podania informacji o stanie zdrowia przez leczącego lekarza*

która zazwyczaj prosi o dalszy komentarz wyjaśniający przy braku zrozumiałej dla niego informacji medycznej

która jest pytana o zgodę na *określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi*

w stosunku do której, *podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność*

która z reguły spotyka się z uprzejmością i życzliwością personelu pielęgniarskiego

której relacje z personelem pielęgniarskim są zgodne z oczekiwaniami pacjenta

Współczesny pacjent to osoba

DYSKUSJA

W Polsce prawa pacjenta wynikają z Ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Prawa Pacjenta, Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej oraz ratyfikowanych umów międzynarodowych [7]. Rozwijały się wraz z rozwojem praw człowieka, demokracji i rozwojem nauki oraz etyki. Zwiększony poziom oczekiwań wobec wszystkich pracowników ochrony zdrowia, a szczególnie wobec pielęgniarek skutkuje zwiększeniem odpowiedzialności i rzetelnego wykonywania obowiązków przez tę grupę zawodową. Pomimo rosnącego zainteresowania organizacji rządowych i pozarządowych przestrzeganiem praw pacjenta, prawa pacjenta są nadal nieprzestrzegane, albo wręcz łamane [8].

Tabela 16. Zróżnicowanie terytorialne zgłoszeń wpływających za pośrednictwem infolinii oraz spraw, w których stwierdzono nieprawidłowości w zakresie przestrzegania praw pacjenta w 2013 r. [9]

Województwo	Infolinia	Stwierdzone w ramach postępowań wyjaśniających naruszenia	Skargi zasadne rozpatrzone przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego *
mazowieckie	27%	24%	16%
śląskie	12%	12%	20%
dolnośląskie	9%	6%	13%
kujawsko-pomorskie	4%	5%	5%
pomorskie	4%	7%	4%
wielkopolskie	7%	6%	1%
małopolskie	7%	7%	1%
łódzkie	7%	7%	3%
zachodniopomorskie	4%	2%	0%
lubelskie	4%	4%	2%
podkarpackie	4%	4%	4%
lubuskie	2%	5%	7%
warmińsko-mazurskie	3%	3%	3%
podlaskie	2%	5%	11%
opolskie	2%	2%	6%
świętokrzyskie	2%	2%	4%

*Sprawy, w których Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego stwierdzili nieprawidłowości w zakresie przestrzegania przepisów wynikających z ustawy i ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego.

Zdaniem Rzecznika najczęściej prawa pacjenta są łamane w zakresie [9]:

- a) dostępu do produktów leczniczych w zakresie leczenia onkologicznego,
- b) opieki okołoporodowej,
- c) opieki psychiatrycznej (dostęp do produktów leczniczych, realizacja programu rehabilitacyjnego),
- d) dostępu dzieci i młodzieży do świadczeń gwarantowanych z zakresu leczenia stomatologicznego,
- e) problemu realizacji świadczeń opieki zdrowotnej w wyznaczonym terminie (listy oczekujących).

Duża aktualność tematyki skłoniła mnie do badań własnych.

Z poczynionych badań wynika, że 90,4% respondentów uważało, że zna prawa pacjenta. Opinię tę wygłaszano znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często. To musi nieco zaskakiwać, choćby w kontekście badań prowadzonych przez Instytut Praw Pacjenta i Edukacji Zdrowotnej, wg ustaleń którego tylko 19% indagowanych zna prawa pacjenta [38].

Musi cieszyć, co wynika z moich ustaleń, że 73,1% badanych przyznało, iż wiedzę na temat prawa pacjenta uzyskali od personelu medycznego. Budujący jest również fakt znajomości karty praw pacjenta przez respondentów (na do źródło informacji o prawach pacjenta wskazało 62,5% badanych).

Badani wykazali się również stosunkowo dużą wiedzą szczegółową, bowiem z przedstawionych im do wyboru 10 faktycznie obowiązujących praw pacjenta, trafność wyboru wahała się od 93,3 do 82,7%. Najwięcej kontrowersji wśród badanych wzbudziła odpowiedź na pytanie o *prawo do odmowy uczestnictwa w eksperymencie medycznym*, gdzie 66,3% respondentów znało prawnie uzasadnioną postawę, zachowanie.

Budujący jest fakt, że pacjenci z reguły (72,% badanych) byli informowani o swoich prawach przez personel medyczny. Ten oczywisty obowiązek spoczywający na barkach personelu medycznego, jak wynika z raportu Rzecznik Praw Pacjenta nie zawsze jest dochowywany [810].

Wśród badanych, zgodnie obowiązującymi normami prawnymi [10], panowało zgodne przekonanie, że *lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta pacjentowi oraz innym osobom ale tylko za zgodą pacjenta*.

Dużym zaskoczeniem wynikającym z moich badań jest opinia respondentów o niezrozumiałości dla nich informacji dotyczących stanu zdrowia i leczenia

podawana przez prowadzących lekarzy. Z taką sytuacją spotkało się aż 85,6% badanych. Respondenci przy braku jasnych, czytelnych dla nich informacji o ich zdrowiu i sposobach diagnostyki znamienne statystycznie ($p < 0,05$) często prosili jednak o dalszy komentarz wyjaśniający.

Zaskoczenie budzi także duża grupa badanych (48,1% ogółu grupy), która albo nie wie czy przestrzegane są prawa pacjenta, albo w ogóle zaprzecza przestrzeganiu praw pacjenta w placówkach ochrony zdrowia.

W tym kontekście zdecydowanie pozytywniej ryzuje się fakt, o powszechnie obowiązującej w ochronie zdrowia zasadzie pozyskiwania zgody pacjenta na określoną interwencję medyczną, proponowany sposób leczenia lub stosowane zabiegi, co pokreśliło 91,3% respondentów.

Badani na ogół wysoko oceniają swe relacje z personelem pielęgniarskim placówek ochrony zdrowia, w których przebywali, np. 67,3% ankietowanych podkreśla przestrzeganie intymności podczas wykonywania zabiegów i czynności pielęgnacyjnych, 88,5% wskazuje na uprzejmość i życzliwość personelu, 71,2% dostrzega dostępność personelu pielęgniarskiego oraz szybkość reakcji pielęgniarek zgodną z oczekiwaniami pacjenta.

W dalszej części badan podjęto próbę stworzenia wizerunku współczesnego pacjenta i znajomości jego praw przysługujących mu jako choremu. W typowaniu statystycznym uwzględniono jedynie związki istotne statystycznie. Z przeprowadzonej analizy statycznej wynika, że współczesny pacjent to osoba, *która jest przekonana, że zna prawa pacjenta, która czerpie informacje o przysługujących mu prawach pacjenta od personelu medycznego, która potrafi wymienić najważniejsze prawa przysługujące mu jako pacjentowi, która jest informowana o przysługujących mu prawach jako pacjentowi, która jest przekonana, że lekarz może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta pacjentowi oraz innym osobom ale tylko za zgodą pacjenta, która jest przekonana o prawie pacjenta do zasięgania opinii innych lekarzy na temat swojego zdrowia i sposobu diagnostyki, która spotyka się z niezrozumiałym dla niego sposobem podania informacji o stanie zdrowia przez lecącego lekarza, która zazwyczaj prosi o dalszy komentarz wyjaśniający, która jest pytana o zgodę na określoną interwencję medyczną, określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi, w stosunku do której, podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, zabiegów zachowana jest intymność, która z reguły spotyka się z uprzejmością i życzliwością personelu pielęgniarskiego, której relacje z personelem pielęgniarskimi są zgodne z oczekiwaniem pacjenta*.

Mam świadomość, że mała liczebność badanej grupy pacjentów nie pozwala na uogólnienie odnoszące się do całej populacji ludzi chorych, spostrzeżeń wynikających z moich badań. Poczynione przeze mnie obserwacje winny zostać zweryfikowane w oparciu o rozleglejsze badania przekrojowe.

PIŚMIENNICTWO

1. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczewska S, Kurowski A. Standardy w praktyce pielęgniarstwa. JPHNMR 2011; (1):16-18.
2. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczewska S, Kurowski A. Procedury jako sformalizowany sposób działania w opiece nad pacjentem. JPHNMR 2011; (1): 19-22.
3. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczewska S, Kurowski A. Przedmioty oceny jakości w opiece pielęgniarstwa. JPHNMR 2011; (1):13-15.
4. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczewska S, Kurowski A. Rozważania o jakości. JPHNMR 2011; (1):3-5.
5. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczewska S, Kurowski A. Ocena jakości świadczeń zdrowotnych z punktu widzenia pacjenta. JPHNMR 2011; (1):6-8.
6. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczewska S, Kurowski A. Jakość w opiece zdrowotnej i pielęgniarstwa. JPHNMR 2011; (1):9-12.
7. Biuro Rzecznika Praw Pacjenta. Prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych. <https://www.bpp.gov.pl/dla-pacjenta/prawa-pacjenta/>
8. Instytut Praw Pacjenta i Edukacji Zdrowotnej. Organizacje pacjentów. <http://www.prawapacjenta.eu/?pId=organizacje>
9. Rzecznik prawa pacjenta: Sprawozdanie dotyczące przestrzegania praw pacjenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. bip.kprm.gov.pl/download/75/13664/SPRAWOZDANIE_RzecznikaPrawPacjenta.docx
10. Redakcja. Pacjencie! Masz prawo... Ruszyła kampania na rzecz poznania praw pacjenta. http://ml.ias24.eu/Artykuly/Pacjencie.Masz.prawo.Ruszyla.kampania_na_rzecz_poznania_praw_pacjenta